

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

School of Business Management

Jurusan Ganda Manajemen dan Sistem Informasi

Skripsi Sarjana Strata 1

Semester Genap 2013/2014

**ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM e-CRM PADA PT. GARUDA
CITRA PRATAMA**

Vellesia 1301050072

Abstract

The development of information technology is currently growing rapidly and more advanced seen by companies as an opportunity to increase profits. But, other than the information technology, the company later realized that customers also have an important role. The purpose of this research is to analyse the problems encountered by PT Garuda Citra Pratama is related to the provision of services to customers and then provide a solution in the form of a draft of a e-CRM web-based system that aims to meet the needs and solve the problems faced by the company. The research method used is the method of SWOT (Strength, overrun Weakness, Opportunity, Thread), matrix IFE (Internal Factor Evaluation) – EFE (External Factor Evaluation) matrix, IE (Internal-external), and QSPM (Quantitative Strategic Planning Matrix) to analyze the data on the company, and then to design methods will be used i.e. OOAD methods activity diagram, usecase diagram, class diagram, sequence diagram, and user interface.

Key Word : *e-CRM, Analysis e-CRM, Object Oriented Analysis and Design*

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi saat ini yang kian pesat dan semakin maju dilihat oleh perusahaan sebagai suatu peluang untuk meningkatkan keuntungan. Tetapi, selain daripada teknologi informasi, perusahaan kemudian menyadari bahwa pelanggan juga memiliki peran yang penting. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk menganalisis permasalahan yang dihadapi oleh PT. Garuda Citra Pratama terkait dengan penyediaan pelayanan kepada pelanggan dan kemudian memberikan solusi berupa rancangan sebuah sistem berbasis *web* yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode SWOT (Strength, Weakness, Opportunity, Thread), matriks IFE (Internal Factor Evaluation) – EFE (Eksternal Factor Evaluation), matriks IE (Internal-Eksternal), dan QSPM (Quantitative Strategic Planning Matrix) untuk menganalisa data pada perusahaan, kemudian untuk metode perancangan akan digunakan metode OOAD yaitu *activity diagram*, *usecase diagram*, *class diagram*, *sequence diagram*, dan *user interface*.

Kata Kunci : e-CRM, Analisis e-CRM, Analisa dan Perancangan berbasis Obyek